

สรุปหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ ลูกค้ำเปราะบาง



งาน Compliance officer
17 พฤษภาคม 2565

1. ที่มา

2557

- สนง. กำหนดหลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับ ผปก. หลักทรัพย์และสัญญาฯ

สธ. 35/2557

2561

- สนง. ได้จัดทำ นป. ในการขายและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนประเภทหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ เพื่อให้ ผปก. ใช้เป็นแนวทางในการขายและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของผู้ประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม

นป. 2/2561

2562

- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติแจ้งข้อมูลกรณีมี บล. ปฏิเสธการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของผู้พิการ +
หรือแนวทางในการป้องกัน/แก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน

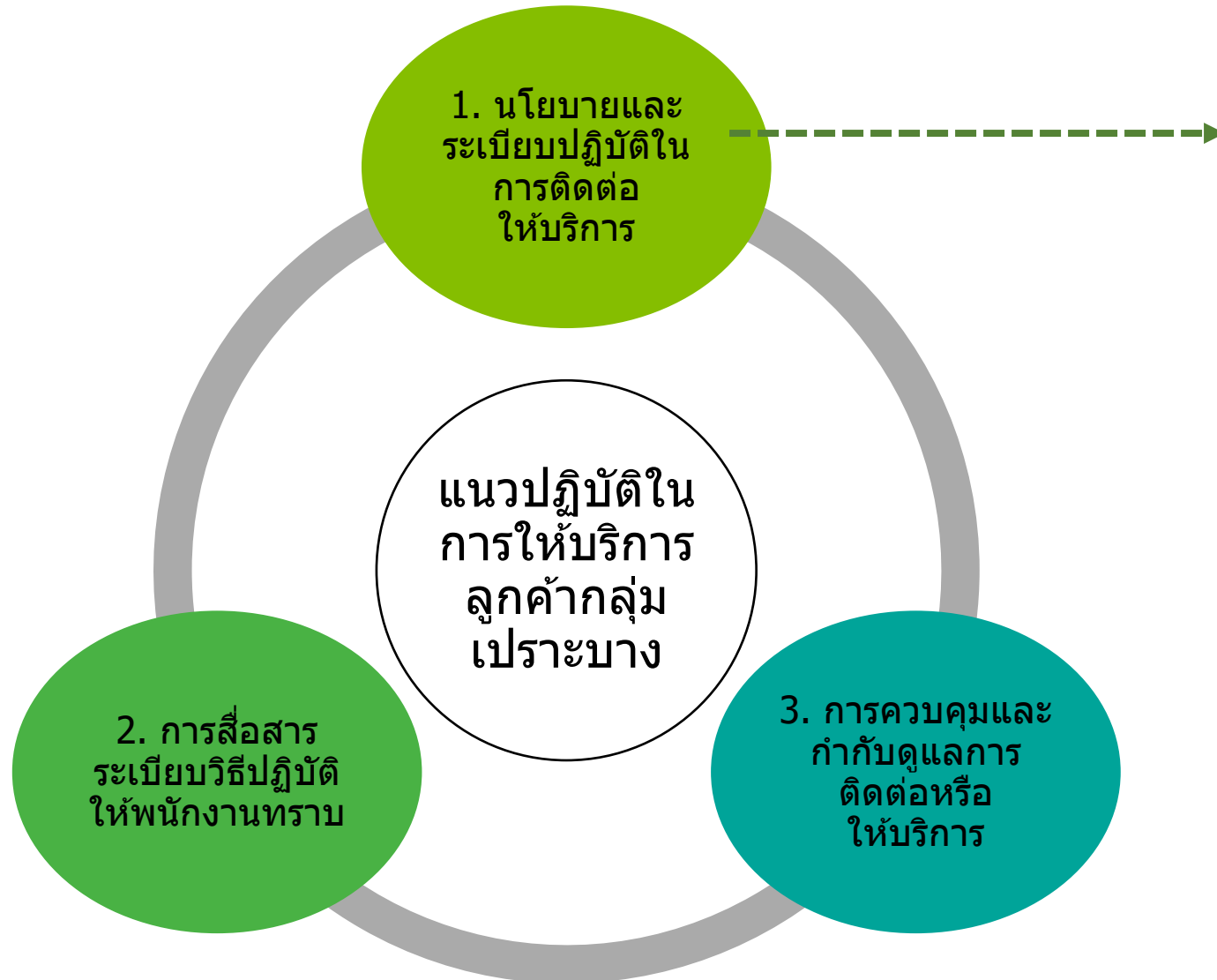
นป. 8/2562

2564

- สนง. ได้รับรายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของ คนพิการ ของคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ ซึ่งมีข้อเสนอแนะแนวทางดำเนินการเพื่อให้คนพิการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้

หนังสือเวียน กตต.นธ.(ว) 4/2564

2. สรุปกฎเกณฑ์



1.1 การกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน

- สธ. 35/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

1.2 กระบวนการในการเปิดบัญชีหรือทำความรู้จักลูกค้า

- นป. 8/2562 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

1.3 กระบวนการขายและการให้คำแนะนำ

- นป. 2/2561 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้



2.1 สรุปกฎเกณฑ์ (ต่อ) : นโยบายและระเบียบปฏิบัติในการติดต่อให้บริการ

2.1.1 การกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน



ทส. 35/2556

ข้อ 7 ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามมาตรฐานดังต่อไปนี้

(3) ให้บริการอย่างมีคุณภาพ และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันโดยคำนึงถึงประเภท ลักษณะ และเงื่อนไขของลูกค้า

ข้อ 12 โครงสร้างการบริหารจัดการและระบบงานตามข้อ 11 ต้องครอบคลุมอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(3) ระบบงานที่สามารถรองรับการประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องมีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถให้บริการเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้า และเพื่อให้บุคลากรของผู้ประกอบธุรกิจสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามหน้าที่และไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

สธ. 35/2557

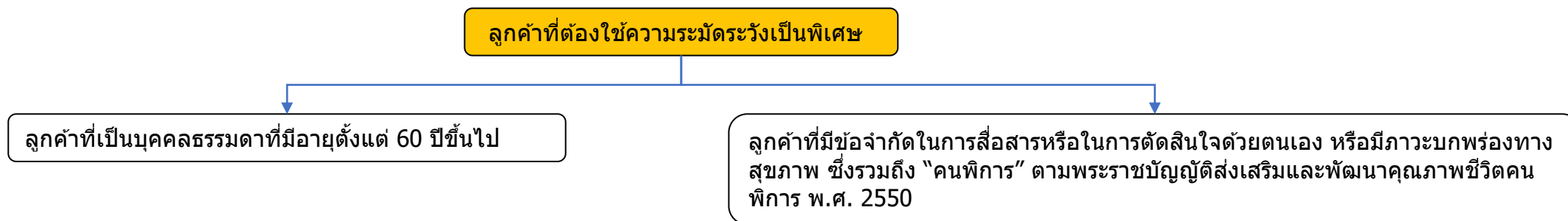
ข้อ 5 ในการติดต่อและให้บริการลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังในการให้บริการหรือนำเสนอบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

- (1) ลูกค้าเป็นบุคคลธรรมดาที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป
- (2) ลูกค้าที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การลงทุน
- (3) ลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือในการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาแล้วเห็นว่าลูกค้าตามวรรคหนึ่ง (1) หรือ (3) เป็นผู้มีความรู้ทางการเงินหรือมีประสบการณ์การลงทุนแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้ดุลยพินิจในการให้บริการหรือนำเสนอบริการตามที่เห็นว่าเหมาะสมกับลูกค้ารายดังกล่าวก็ได้

2.1 สรุปกฎเกณฑ์ (ต่อ) : นโยบายและระเบียบปฏิบัติในการติดต่อให้บริการ

2.1.2 กระบวนการในการเปิดบัญชีหรือทำความรู้จักลูกค้า



ระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>1. จัดให้มีพนักงานที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการ</p> | <p>2. ก่อนเริ่มให้บริการมีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ลูกค้าสามารถศึกษาหรือ ทำความเข้าใจข้อตกลง เงื่อนไข และความเสี่ยงในการใช้บริการได้ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีพนักงานอ่านข้อมูลให้ลูกค้า - มีไฟล์เสียงให้ลูกค้าฟัง - ใช้เอกสารที่มีตัวอักษรใหญ่กว่าปกติ - มีเอกสารที่เป็นอักษรเบรลล์ - มีแอปพลิเคชันที่รองรับการใช้งานในการแปลงข้อมูลเป็นเสียง เป็นต้น | <p>3. กำหนดวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการทำข้อตกลงกับลูกค้าก่อนเริ่มให้บริการ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าลงนามด้วยตนเอง - ลูกค้าลงนามด้วยตนเองและมีบุคคลที่ลูกค้านำมาร่วมลงนามเป็นพยาน เช่น บุคคลในครอบครัวของลูกค้า เป็นต้น - ลูกค้าพิมพ์ลายนิ้วมือและมีพยานระบุชัดเจนว่าเป็นนิ้วข้างใด รวมทั้งมีพยาน 2 คน ลงนามรับรองลายพิมพ์นิ้วมือ เป็นต้น | <p>4. ผู้ประกอบธุรกิจมีการสื่อสารระเบียบวิธีปฏิบัติให้พนักงานทราบ เพื่อให้เข้าใจและสามารถปฏิบัติต่อลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษได้ในลักษณะเดียวกัน</p> |
|--|---|--|--|

2.1.3 กระบวนการขายและการให้คำแนะนำ

กำหนดขั้นตอนการขายที่ให้ความสำคัญกับการทำความรู้จักลูกค้าเพราะบาง เพื่อให้รู้เป้าหมาย ความสามารถ และความพร้อมในการลงทุน และสามารถให้ข้อมูลและคำเตือนที่เพียงพอและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้า เช่น

- นำข้อมูลความสามารถและความพร้อมในการลงทุนและการยอมรับความเสี่ยงของลูกค้ามาประกอบการพิจารณาคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า
- ให้ผู้แนะนำการลงทุนอธิบายรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีลูกค้าประสงค์จะลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อนหรือมีความเสี่ยง
- จัดทำ script การให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้แนะนำการลงทุนใช้ในการพูดคุยกับลูกค้า หรือกรณีตราสารที่ไม่ซับซ้อนอาจใช้เป็นเทปเสียงเปิดอธิบายรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าฟังก่อนการตัดสินใจลงทุน
- ไม่เร่งรัดให้ลูกค้ารีบตัดสินใจลงทุน ควรให้ลูกค้ามีเวลาพิจารณาข้อมูลและตัดสินใจลงทุนอย่างเพียงพอ

2.2 สรุปกฎเกณฑ์ (ต่อ) : การสื่อสารระเบียบวิธีปฏิบัติให้พนักงานทราบ



มีการซักซ้อมวิธีปฏิบัติ หรือรับทราบปัญหา
ในทางปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถรับมือ
การให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



จัดทำ script ระเบียบวิธีปฏิบัติ
ไว้สื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน



กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเพิ่มเติมจากกระบวนการตามปกติในการเสนอขายผลิตภัณฑ์และให้บริการแก่ลูกค้าเพราะบาง เช่น

- มีระบบ post-sale monitoring โดยมีการ call back ลูกค้าประเภทนี้ เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ครบถ้วน ถูกต้อง เหมาะสมกับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ (ใช้ในกรณีเป็นการเสนอขายที่เป็นการติดต่อลูกค้าโดยตรง เช่น ไปพบลูกค้าที่บ้าน/ที่ทำงาน เป็นต้น)
- กรณีเป็นผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อนหรือเสี่ยงสูง กำหนดการ call back ลูกค้าเพราะบางหลังการขาย เพื่อสอบถามการปฏิบัติงานตาม sale process
- สุ่มฟังเทปลูกค้าเพราะบางที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และมีผล suitability test น้อย หรือควรสุ่มฟังเทปการให้คำแนะนำทุกผลิตภัณฑ์
- หมั่นติดตามตรวจสอบลูกค้าเพราะบางอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยไม่ต้องรอรอบการตรวจสอบปกติ เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้ามีการลงทุนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์



Tips

การ call back ควรเน้นประเมินคุณภาพของการให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน (ไม่ใช่เพียงเพื่อการตรวจสอบว่า มีการทำตาม process ให้ครบถ้วนเท่านั้น)



สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

333/3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900